



**ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**INGENIERÍA EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO AUDITOR**

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO  
AUDITOR**

“Auditoría de Gestión a los Procesos Contable, Comercial y de  
Servicio al Cliente de la empresa INTELEQ S.A.”

**AUTOR:**

Laura Beatriz Quintana Andrade

**DIRECTOR:**

CPA. Dr. César A. Pasquel C.

**CODIRECTOR:**

CPA. Dr. Aníbal Altamirano.

SANGOLQUÍ, SEPTIEMBRE DEL 2008

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento sincero a Dios por ser el motor que mueve mi vida y la razón por la que vivo cada día.

A mis padres y hermano por el apoyo y la bendición que he recibido y por los cuales he cumplido uno más de mis sueños.

Agradecimiento a mi Universidad y profesores, ya que con su dirección, conocimiento y dedicación lograron que este trabajo forme parte fundamental de mi formación académica y profesional.

Gratitud a mis amigos y familia quienes compartieron los momentos de felicidad y esfuerzo que vinieron con el paso de estos cinco años.

Y a todos quienes de alguna forma dejaron que este sueño se hiciera realidad porque estuvieron conmigo.

Mil gracias!!!

## **DEDICATORIA**

Hoy, que después del esfuerzo y dedicación que representa este trabajo puedo sentirme orgullosa de haber logrado cada uno de los objetivos que he planificado deseo dedicarlo:

A Dios, porque su bendición permitió la realización de este trabajo y es mi fuerza para seguir adelante.

A mis padres y hermano porque su presencia ha llenado mi vida de alegría y sus enseñanzas me demostraron la importancia de los valores éticos y la perseverancia como clave del éxito.

A mi familia entera, porque siempre han estado presentes con su cariño y preocupación.

A los amigos verdaderos que hoy y siempre estarán ahí en los momentos de alegría y tristeza.

A cada una de las personas que de una u otra forma colaboraron para que hoy sienta que todo el sacrificio valió la pena.

# **ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**

## **DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

### **INGENIERÍA EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO AUDITOR**

#### **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Laura Beatriz Quintana Andrade

#### **DECLARO QUE:**

La tesis de grado titulada “Auditoría de Gestión a los procesos Contable, Comercial y de Servicio al Cliente de la empresa INTELEQ S.A.”, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance de esta tesis de grado.

Quito, septiembre de 2008

---

Laura Quintana A.

# **ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO**

## **DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINSITRATIVAS Y DE COMERCIO**

### **INGENIERÍA EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO AUDITOR**

#### **AUTORIZACIÓN:**

Yo, Laura Beatriz Quintana Andrade, autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual del trabajo “Auditoría de Gestión a los procesos Contable, Comercial y de Servicio al Cliente de la empresa INTELEQ S.A.”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito, septiembre de 2008

---

Laura Quintana A.

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

**INGENIERÍA EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO AUDITOR**

**CERTIFICADO:**

CPA. DR. CÉSAR A. PASQUEL C. Y DR. ANÍBAL ALTAMIRANO.

**CERTIFICAN**

Que la tesis titulada “Auditoría de Gestión a los procesos Contable, Comercial y de Servicio al Cliente de la empresa INTELEQ S.A.”, realizada por la señorita Laura Beatriz Quintana Andrade, ha sido dirigida y revisada periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a constituir una fuente de consulta para su contenido didáctico y práctico se recomienda su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empasta y un disco compacto, el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat PDF. Autorizan a nombre del autor, señorita Laura Quintana A. para que se entregue al señor Dr. Rodrigo Aguilera, Coordinador de la Carrera de Ingeniería en Finanzas Contador Público Auditor.

Quito, septiembre de 2008

---

CPA. DR. CÉSAR PASQUEL

**DIRECTOR**

---

CPA. DR. ANÍBAL ALTAMIRANO

**CODIRECTOR**

## i. Presentación

El trabajo realizado se lleva a cabo con el objeto de desarrollar una herramienta que determine las bases para el mejoramiento de los procesos más importantes que se llevan a cabo dentro de una empresa.

El trabajo de auditoría está enfocado al juicio independiente y crítico sobre los procesos que se analizan, a través de los cuales se demostrará que se obtienen conclusiones y recomendaciones, las mismas que al ser tomadas en cuenta servirán para el logro de un nivel de eficacia, eficiencia y economía de los procesos mucho más adecuado.

A medida que el trabajo avanza se determinarán conceptos claves para la interpretación de los resultados y la metodología de trabajo que será utilizada para el desarrollo práctico.

Así mismo se irán identificando las fases de la auditoría para la obtención de resultados, los que, posteriormente son el argumento para demostrar las fortalezas y debilidades encontradas dentro de la evaluación.

Se propone además una serie de recomendaciones obtenidas al finalizar el desarrollo del trabajo de campo, las que son el factor clave para la empresa porque dan a conocer, sin duda alguna, las áreas críticas que ocasionan la falta de nivel efectivo en sus operaciones.

Como consecuencia de lo antes mencionado el presente cuenta con la garantía de una ardua investigación realizada para proporcionar un amplio panorama de las realidades que enfrenta una empresa en sus procesos más básicos y determina las pautas para poder mejorarlas de forma que su direccionamiento estratégico se cumpla según sus requerimientos.

## ii. Introducción

El propósito de esta auditoría de gestión es brindar a INTELEQ S.A. un asesoramiento significativo para mejorar y consolidar sus procedimientos para obtener el nivel de adecuado de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de la empresa.

Revisar estos procesos permitirá que se encuentren debilidades y fortalezas que al ser adecuadamente identificadas y corregidas darán como resultado procedimientos con calidad aplicados al manual de procedimientos que maneja la empresa actualmente.

Las características primordiales de la auditoría son la independencia y el juicio profesional, por lo tanto, esta auditoría servirá como herramienta de soporte técnico para elevar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos, lo que le permitirá a INTELEQ S.A., mejorar sus actividades y al hacer seguimiento de las recomendaciones y conclusiones que se presentan al final de este trabajo optimizar sus recursos y aprovechar su actividad empresarial para conseguir de manera más coherente todos los objetivos planteados.

Los procesos analizados fueron seleccionados por ser la fuente que genera el crecimiento de la empresa de manera que la entrega de este trabajo además de servir como una herramienta de apoyo logre el enfoque de las debilidades que deben ser atacadas para mejorar positivamente el desarrollo de sus procesos.



